

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей № 419
Петродворцового района Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова

ПРИНЯТО
общим собранием
ГБОУ лицея № 419
Санкт-Петербурга
имени К.М. Калманова
Протокол № 92
«14» февраля 2023 г.

УЧТЕНО
мнение Совета родителей
ГБОУ лицея № 419
Санкт-Петербурга
имени К.М. Калманова
Председатель
«14» февраля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ лицея № 419
Санкт-Петербурга
имени К.М. Калманова
С.В. Ставицкая
Приказ № 54
«14» февраля 2023 г.



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБОУ лицее № 419 Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова
(новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГБОУ лицей Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова (далее – лицей).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в лицей коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в лицей, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности лицея, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе лицея, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками лицея требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директором образовательного учреждения.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором образовательного учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются в журнале учета (приложение 1).

– Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и даты получения заявления.

– Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

– Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.)

– Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о бессосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

4.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в лицей.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется директором лицея (приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем лицея, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в лицее.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции лицея, сокращения количества письменных

обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2. Прием граждан осуществляется директором лица. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников лица.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт лица.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6.8. Ознакомление заявителя с документами и материалами по его обращению невозможно при наличии в них сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (на основе Федеральных законов «О государственной тайне», «О персональных данных», «О коммерческой тайне», «О противодействии терроризму», «Об архивном деле в Российской Федерации», Основных законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, 20 психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации», Семейного кодекса Российской Федерации).

6.9. Для приема маломобильных граждан созданы специальные условия, позволяющие реализовать свои права в полном объеме. Здание ГБОУ лица № 419 Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова оборудовано вывеской, содержащей наименование учреждения. На стене здания, слева от входной двери центрального входа, установлена кнопка вызова сотрудника. Для слабовидящих на двери центрального входа установлена табличка со шрифтом Брайля. В помещении дверные проемы соответствуют нормам, входные двери оборудованы доводчиками для закрывания. В образовательном учреждении для ожидания и приема маломобильных граждан расположены кресла со спинками, стол для оформления документов, телефонный аппарат, а также стенды, на которых расположена информация по обращениям граждан, по личному приему граждан, а также графики личного приема граждан руководством ГБОУ лица № 419 Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова.

6.10. При срабатывании кнопки вызова сотрудник образовательного учреждения в течение 1-2 минуты открывает входную дверь и помогает гражданину посетить ГБОУ лицей № 419 Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова, осуществляет проверку документов, выясняет цель визита гражданина. Приглашает на главный вход сотрудника образовательного учреждения, назначенного приказом директора на сопровождение маломобильных граждан. Приглашенный сотрудник сопровождает посетителя с ограниченными возможностями здоровья, помогает ему сесть на стул или располагает кресло-коляску у стола напротив осуществляющего личный прием руководителя. Руководитель принимает данного гражданина вне очереди, осуществляет прием заявлений с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. По окончании приема руководитель, вызывает сотрудника, который незамедлительно помогает гражданину выйти (выехать) из здания ГБОУ лица № 419 Санкт-Петербурга имени К.М. Калманова, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть его.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа проводится работа по выявленным проблемам.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан проводится за учебный год.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором лицея.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора лицея.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора лицея ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;

- нарушение сроков или порядка их рассмотрения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- преследование граждан за критику;
- предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия),
- другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом лицея и вводится в действие после утверждения директором образовательного учреждения.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Дано устное разъяснение

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Вх.№ от « ____ » _____ 20__ г.